

CAI
IST 120
-Z005

Office of Consumer Affairs

Promoting
the consumer
interest in the
Canadian
marketplace

3 1761 1176/6189

Canada

P R O M O T I N G • T H E • C O N S U M E R • I N T E R E S T • I N • T H E • C A N A D I A N • M A R K E T P L A C E

Promoting the Consumer Interest: The Office of Consumer Affairs

The Office of Consumer Affairs works to promote a fair and efficient marketplace for Canadian consumers, and to protect the consumer interest. The Office:

- helps consumers obtain credible marketplace information;
- provides analysis of key policy issues from the consumer perspective; and
- works with governments, business and consumer groups to improve Canada's system of consumer protection.

The Consumer Marketplace: It Can Be Bewildering

Canada's marketplace is changing rapidly, and it's getting harder for consumers to keep up:

- the number of products and services available is exploding;
- globalization is changing the rules of the game;
- many markets have been deregulated; and
- new technologies are having a profound impact on what goods and services are available, and on how they are marketed and sold.

Informing Canadians

Consumers can get information from the Office of Consumer Affairs in a variety of ways:

- **Consumer Connection** is the Office's award-winning Web site. It provides rapid access to consumer information, powerful tools to cut research time, and many useful links to consumer and other organizations. If you want to find out about everything from products and services to the fees charged by different financial institutions, and avenues for consumer complaints and redress, this is the place to go.
- The *Consumer Quarterly* publishes information on key consumer issues, in hard copy and on-line via Consumer Connection. Recent issues have covered topics such as mutual funds, electronic commerce and the protection of personal information.
- The *Canadian Consumer Handbook* provides information and advice to consumers on a broad range of products and services, and includes a directory of contacts within government, industry and non-governmental organizations. It's available on Consumer Connection.

Providing Research, Advice and Policy Analysis

The Office of Consumer Affairs analyses the impact on consumers of marketplace changes caused by factors such as globalization, new technologies and regulatory reform. It generates facts and figures that illustrate where consumers are gaining or losing in the marketplace, and helps shape policies in key areas such as electronic commerce and biotechnology.

Building Partnerships in the Consumer Interest

The Office of Consumer Affairs administers a funding program to assist consumer groups in conducting and publishing research on important consumer policy issues, and thus improve their ability to influence the policy-making process. As a member of the Consumer Measures Committee, the Office works in partnership with provincial and territorial governments to improve marketplace conditions for Canadian consumers through the modernization and harmonization of laws, regulations and practices, and through public awareness initiatives. The Office of Consumer Affairs also works in cooperation with consumer groups, governments and business organizations to develop innovative, voluntary consumer protection measures.

Get in Touch

For more information on the Office of Consumer Affairs, contact:

Consumer Connection at
<http://strategis.ic.gc.ca/oca>

Office of Consumer Affairs
Industry Canada
9th Floor, East Tower
C.D. Howe Building
235 Queen Street
Ottawa ON K1A 0H5

Fax: (613) 952-6927

Peel and stick on your computer.

Consumer Connection

<http://strategis.ic.gc.ca/oca>

© Her Majesty the Queen in Right of Canada
(Industry Canada) 1999
Cat. No. C2-462/1999
ISBN 0-662-64510-3
529128



30% recycled
material



Bureau de la consommation

Veiller aux intérêts du consommateur canadien

Le Bureau de la consommation : veiller aux intérêts du consommateur

Le Bureau de la consommation s'applique à promouvoir un marché efficace et juste pour les consommateurs canadiens et à protéger leurs intérêts. Le Bureau :

- aide le consommateur à obtenir des renseignements relatifs au marché;
- analyse les questions stratégiques clés en tenant compte du point de vue du consommateur;
- collabore avec les instances gouvernementales, avec les entreprises et avec les associations de consommateurs à l'amélioration du système canadien de protection du consommateur.

Le marché de la consommation : on peut y perdre son latin

Le marché canadien évolue rapidement et il devient de plus en plus difficile pour le consommateur de ne pas se sentir dépassé par :

- la surabondance des produits et des services offerts;
- le phénomène de la mondialisation, qui change les règles du jeu;
- la déréglementation de nombreux marchés;
- les nouvelles technologies, qui ont une incidence énorme tant sur les types de biens et services offerts que sur leurs modes de commercialisation et de vente.

Renseigner le public

Le Bureau de la consommation renseigne les consommateurs de plusieurs façons :

- Le **Carrefour des consommateurs**, site Web primé du Bureau, donne accès à des renseignements sur la consommation, procure des outils efficaces permettant de réduire le temps de recherche et offre de nombreux liens utiles vers des associations de consommateurs et d'autres organismes. Pour tout connaître sur des sujets allant des produits et services aux frais bancaires, en passant par les plaintes et les recours du consommateur, le Carrefour est le site à visiter.
- Le **Bulletin trimestriel sur la consommation**, publié sur papier et diffusé en ligne au Carrefour des consommateurs, donne des informations sur des enjeux importants en consommation. Les derniers bulletins ont traité des fonds mutuels, du commerce électronique et de la protection des renseignements personnels.
- Le **Guide du consommateur canadien** offre au consommateur des renseignements et des conseils sur un éventail de produits et services; il comprend un répertoire d'organisations gouvernementales et non gouvernementales et d'organisations de l'industrie. Il est diffusé sur le Carrefour des consommateurs.

Recherche, conseils et analyse des politiques

Le Bureau de la consommation étudie l'impact des changements du marché sur les consommateurs, changements occasionnés par des facteurs tels que la mondialisation, les nouvelles technologies et la réforme réglementaire. Les faits et chiffres obtenus, qui illustrent où le consommateur est gagnant et où il est perdant au sein du marché, sont utiles pour l'établissement de politiques dans des secteurs clés comme le commerce électronique et la biotechnologie.

Mise sur pied de partenariats

Le Bureau de la consommation gère un programme de financement destiné à aider les associations de consommateurs à mener et à publier des études portant sur d'importantes questions stratégiques, ce qui, par le fait même, accroîtra leur pouvoir d'intervention en matière d'élaboration des politiques. Par l'entremise du Comité des mesures en matière de consommation, le Bureau travaille en partenariat avec les gouvernements fédéral et provinciaux à l'amélioration des conditions du marché de la consommation au Canada : il modernise et harmonise les lois, les règlements et les pratiques et prend des mesures de sensibilisation du public. Le Bureau collabore également avec les associations de consommateurs, les gouvernements et les entreprises à la mise en place de mesures volontaires et innovatrices de protection du consommateur.

Communiquer avec nous

Pour obtenir plus d'informations concernant le Bureau de la consommation, allez au

Carrefour des consommateurs,
(<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).

Bureau de la consommation
Industrie Canada
9^e étage, tour Est
Édifice C.D. Howe
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Télécopieur : (613) 952-6927

Peut être pelé et collé sur votre ordinateur

Carrefour des consommateurs

<http://strategis.ic.gc.ca/bc>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada
(Industrie Canada) 1999
N° de catalogue C2-462/1999
ISBN 0-662-64510-3
529128



Contient 20 p. 100
de matières
recyclées